

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Semakin banyaknya industri eduwisata yang muncul dan berkembang secara terus menerus, salah satunya adalah industri jasa tentang kualitas pelayanan eduwisata agar dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Karena pelayanan yang baik kepada pengunjung adalah salah satu faktor dalam menarik pengunjung untuk datang ke industri tersebut. Kualitas pelayanan eduwisata sendiri memainkan peranan penting dalam pemasaran, Sehingga pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang disediakan.

Taman Rekreasi Sengkaling adalah tempat wisata keluarga yang berlokasi di Jl. Raya Mulyoagung No. 188, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang, atau berjarak sekitar 10 km dari pusat Kota Malang, Tempat wisata keluarga yang di dalamnya terdapat berbagai macam wahana. Saat ini wisata edukasi ini memiliki jumlah karyawan 120 karyawan dan tenaga bantuan sebanyak 53 karyawan. Taman Rekreasi Sengkaling UMM merupakan salah satu profit center dari Universitas Muhammadiyah Malang yang kini menjadi eduwisata, sebagai basis wisata edukasi merupakan salah satu misinya. Hal ini dikarena sebagian besar pengunjung adalah para pelajar, Sehingga dituntut harus mampu memberi pelayanan wisata edukasi yang baik dan memuaskan. Berdasarkan observasi, kurangnya pengunjung menjadi salah satu masalah serta pihak pengelola Taman Rekreasi Sengkaling belum mengetahui tingkat kepuasan yang diterima oleh konsumen. Sebagai contoh tingkat kepuasan yang diterima konsumen mengenai pelayanan dari karyawan, fasilitas yang tersedia, seperti: toilet, musola, taman satwa, kurangnya jumlah wahana yang ada di tempat wisata tersebut dan kurangnya info terhadap taman satwa sehingga pengunjung jarang mengunjunginya karena tempatnya yang cukup jauh dan tidak ada jasa pengantar untuk menuju ke taman satwa. Apabila hal ini terus menerus terjadi akan ada banyak pelanggan yang kecewa terhadap pelayanan eduwisata dan akan pindah

ketempat wisata lain. Jika tidak segera ditangani dengan baik, Maka tempat wisata tersebut mengalami penurunan jumlah pengunjung. Sehingga jasa tersebut perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan eduwisata di Taman sengkaling UMM. Oleh karena itu, usaha wisata tersebut perlu memberikan kualitas pelayanan kepada pengunjung dengan mengikuti perkembangan teknologi dan informasi saat ini.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka perlu melakukan peningkatan kualitas pelayanan usaha jasa adalah dengan mengetahui kebutuhan pelanggan dengan cara melakukan analisis persepsi pelanggan terhadap jasa pelayanan tersebut dengan menggunakan metode *servqual* dan model *kano*. Metode *servqual* menunjukkan nilai gap yang merupakan selisih antara harapan konsumen terhadap pelayanan yang akan diterima (ekspektasi) dengan layanan yang diterima (persepsi). Untuk mengetahui kategori atribut layanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen perlu dilakukan integrasi dengan *Kano Model*. Menurut penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh Wawan (2017) studi kasus di STAI Ki AGENG PEKALONGAN di peroleh hasil penelitian, bahwa dengan metode *servqual* dan model *kano* dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada perguruan tinggi tersebut, secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan oleh kampus belum memenuhi harapan mahasiswa. Dengan menggabungkan metode *Servqual* dan model *Kano* ini diharapkan Taman Rekreasi Sengkaling UMM mengetahui jenis layanan yang menjadi prioritas pengunjung. Sehingga pengunjung merasa puas akan kualitas pelayanan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah di bahas di atas, maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut “Meningkatkan Kualitas Pelayanan Eduwisata Dengan Menggunakan Metode *Service Quality* dan *Kano Model* di Taman Rekreasi Sengkaling UMM”.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian tersebut, yaitu:

1. Melakukan pengukuran gap yang terjadi antara persepsi dan ekspektasi layanan Eduwisata di Taman Rekreasi Sengkaling melalui metode *servqual*
2. Menentukan kategori pada atribut layanan jasa dengan hasil evaluasi *model kano*
3. Melakukan penggabungan antara *service quality* dan *model kano* untuk menentukan jenis atribut yang menjadi prioritas dalam mempertahankan pelanggan
4. Memberikan usulan perbaikan peningkatan kualitas pelayanan *Eduwisata* berdasarkan kebutuhan pengunjung Taman Rekreasi Sengkaling UMM

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada semua pihak yang terkait. Adapun manfaat yang diharapkan yaitu :

1. Hasil penelitian diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan eduwisata dengan menggabungkan *Servqual*, dan *Model Kano* sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi bagi manajemen perusahaan taman rekreasi sengkaling UMM.
2. Hasil penelitian dapat dijadikan masukan untuk perbaikan kualitas pelayanan jasa tersebut.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian dilakukan terhadap pelanggan Taman Wisata sengkaling yang berlokasi di JL. Raya Mulyoagung No. 188 Sengkaling, Malang.
2. Analisis data *servqual* hanya pada GAP 5
3. Responden memiliki pengetahuan yang cukup tentang pelayanan dari Taman wisata sengkaling untuk dapat memberikan penilaian pada pertanyaan dalam kuesioner.